DOI: [10.32702/2307-2105-2018.12.205](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2018.12.205)

УДК 339.9:338

Є.Б. Радько,
магістр, Дніпровський національний університет ім. Олесь Гончара
Н.П. Мешко,
д. е. н., професор, зав. кафедри ВММ,
Дніпровський національний університет ім. Олесь Гончара

СУЧАСНИЙ СТАН ІНТЕРНЕТ-БАНКІНГУ ЯК ЯВИЩА: ПЕРСПЕКТИВИ, ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ

Ye. B. Radko
Master's degree, Dniprovsky National University named after Olesya Gonchar
N. P. Meshko
Doctor of sciences, professor, head Department of VMM,
Dniprovsky National University Oles Gonchar

THE MODERN STATE OF INTERNET-BANKING, AS FACTORY: PERSPECTIVES, ADVANTAGES AND NEGLIGENCE

У статті розглянуто сутність та основні характеристики інтернет-банкінгу. Виділено переваги та недоліки даних послуг; проаналізовано сучасний стан розвитку інтернет-банкінгу в Україні. Пропонуються напрями вдосконалення діяльності інтернет-банкінгу. Визначені основні цілі та завдання розвитку інтернету-банкінгу в Україні. Виявлені проблеми збільшення використання інтернет-банкінгу, що включає віртуальність, низьку ступінь довіри до електронних грошей та низький культурний рівень населення у роботі з новими технологіями. Розроблені рекомендації по розвитку інтернету-банкінгу в Україні. Розглянуто розвиток інтернет-банкінгу як систему ДБО для фінансового обслуговування клієнтів. Вивчено переваги використання систем інтернет-банкінгу для кредитних організацій і їх клієнтів. Представлено проникнення сервісу інтернет-банкінгу в клієнтську базу.

Обгрунтовано те, що одним з основних напрямків розвитку сучасної банківської сфери є впровадження та розвиток систем електронного банківського обслуговування. Визначено інновації та особливості інтернет-банкінгу України, а також тенденції розвитку та шляхи вирішення проблем використання інтернет-банкінгу в Україні.

The article deals with the essence and main characteristics of Internet banking. The advantages and disadvantages of this service are highlighted; analyzed the current state of development of Internet banking in Ukraine. Are offered directions of perfection of activity of Internet-banking. The rating and presented legal documents regulating Internet banking are analyzed. The main goals and tasks of development of Internet-banking in Ukraine are defined. The analysis of the aspects of remote banking service work, such as the process of auditing, receipt of notifications about executed actions, confirmation of the user's operations and the use of electronic signatures. The problems of increasing the use of Internet banking, including virtuality, low degree of trust in electronic money and low cultural level of the population in work with new

technologies are revealed. Recommendations on development of Internet-banking in Ukraine are developed.

The article substantiates that one of the main directions of development of modern banking sphere is the introduction and development of electronic banking services. An analysis of the development of Ukrainian Internet banking has been conducted. The revealed problems of using Internet banking, including virtuality, lack of confidence in electronic banking services and low level of financial literacy of the population in working with new technologies. The innovations and peculiarities of Internet banking in Ukraine, as well as trends of development and ways of solving problems of using Internet banking in Ukraine are determined.

The article discusses the development of Internet banking as a RBS system for financial customer service. The advantages of using Internet banking systems for credit institutions and their customers have been studied. Introduced Internet banking service penetration into customer base.

Ключові слова: дистанційне банківське обслуговування (ДБО); Інтернет-банкінг; мобільний банкінг; Інтернет-банк; авто платіж.

Keywords: remote banking service (rbs); internet banking; mobile banking; internet bank; automatic payment.

Постановка проблеми. З розвитком інформатизації суспільства, спостерігається трансформація традиційних комерційних розрахунків на користь інноваційних, що пов'язано з науково-технічним прогресом і відповідними змінами в економічних стосунках в суспільстві. Швидке зростання програмних доповнень у телефонії створює передумови для спрощення фінансових розрахунків для широкого кола споживачів банківських послуг в умовах забезпечення гарантій стабільності, зниження операційних витрат та зменшення ризиків. Інтернет-банкінг, як банківський сервіс нового покоління надає можливість віддаленого управління рахунком клієнтів через мережу Internet. Науково-теоретичні засади дослідження сучасних тенденцій та перспектив розвитку структурних трансформацій електронних платіжних послуг під впливом інформатизації потребують постійного вивчення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. За оцінками науковців, у глобальному інформаційному просторі відбуваються характерні процеси: розвиток моделей взаємодії учасників фінансових розрахунків на основі використання Інтернет ресурсів та мобільних телефонів; стандартизація - як концептуальна основа розвитку інформаційних технологій; створення міжнародних платіжних систем за участю небанківських установ та формування інноваційних інструментів хеджування ризиків у сфері електронної комерції. Проблемам розвитку електронних розрахунків присвячені численні праці вітчизняних та іноземних вчених та дослідників: Пиріг С.О. [1], Заглада Р. Ю., Іртлач І. М. [2], Крутова А. [3], Шалева О.І. [4], Малиев С.О. [5], Вілущ Д. [6] та інші, однак в цій сфері і досі залишається багато питань і теорій, зокрема, щодо їх місця в координатах майбутньої системи міжнародних фінансів. В Україні поки не сформовано послідовної стратегії розбудови національного цифрового економічного бізнес-простору. Кризові явища, що проявилися в усіх сферах соціально-політичного та економічного життя країни, змусили суспільство та владу зосередитися на поточних проблемах, відклавши вирішення стратегічних питань, особливо в економічній політиці. Не менш важливим є визначення особливостей української моделі розвитку платіжних послуг Інтернет банкінгу та прогнозів його обсягів при різних сценаріях організаційно-правового забезпечення національної платіжної системи України.

Постановка завдання. Високоякісні платіжні сервіси - це важливий фактор розвитку міжнародних транзакцій у сфері електронного бізнесу. Доцільно формувати концептуальні засади формування національної платіжної системи України в контексті забезпечення пріоритетного розвитку цифрової економіки. Важливо розвивати власні національні системи платіжних послуг у сфері Інтернет-банкінгу в контексті забезпечення міжнародних конкурентних переваг. В інноваційній діяльності вітчизняних банків орієнтиром визначено дистанційне банківське обслуговування і використання електронних розрахунків. Метою статті є дослідити перспективи розвитку Інтернет банкінгу, визначити фактори впливу на цей вид послуг та сформулювати необхідні заходи щодо розширення цього сегменту послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Бурхливий розвиток електронної торгівлі, що спостерігається в останні десятиліття призвів до виникнення попиту на більш гнучкі і зручніші системи розрахунків між покупцями та продавцями, які б дозволяли швидко і економічно здійснювати платежі. Впровадження нових інформаційних і криптографічних технологій в сфері зберігання та передавання на технічних пристроях грошової вартості зумовило появу нових видів міжнародних платіжних послуг заснованих на основі електронних платіжних інструментів. В Україні спочатку такі сервіси запускалися для юридичних осіб (підприємств), а згодом з'явилися масові сервіси для фізичних осіб. Банки повинні

використовувати Інтернет, а не розглядати його як загрозу, адже підростаючі покоління споживачів вже не розглядають світ інакше ніж у контексті Інтернет-технологій [7]. За таких умов банки повинні приділяти велику увагу розвитку мобільних платформ. В даний час послуги електронного банківського обслуговування надаються різними суб'єктами фінансового ринку різним суб'єктам цього ринку з використанням різних каналів доступу до цих послуг (рис. 1).

Рис. 1. Організаційна структура платіжної систем України

Складено автором

Головним регулятором українських платіжних систем є Національний банк України, він також є платіжною організацією та розрахунковим банком для двох створених ним державних систем – Системи електронних платежів (СЕП) та Національної системи масових електронних платежів (НСМЕП) [8]. Національний банк України визначає порядок функціонування цих платіжних систем, прийняття і вилучення учасників, проведення переказу грошей за їх допомогою та інші питання, пов'язані з їх діяльністю.

Учасниками НСМЕП є банківські та небанківські установи. Згідно даних НБУ станом на 1 вересня 2018 року в Україні було 81 банк-учасник, платіжної системи із загальної числа тих, що мають ліцензію, а також 23 небанківські установи, які займаються переважно еквайринговою діяльністю.

Для ринку платіжних послуг, характерним є швидке впровадження технологічних інновацій, які з одного боку підвищують ефективність обслуговування, а з іншого несуть в собі потенційні ризики, як для споживачів, так і для всієї економічної системи. Така специфіка цих ринків спонукає до постійного моніторингу напрямків еволюцій платіжних систем з тим, щоб формувати підходи до їх ефективного управління на мікро- і макро- рівні.

За результатами досліджень аналітичного агентства Markswebb Rank & Report в 2017 році виявлено, що в Україні 23,3 млн. чол. користуються електронним банкінгом [9]. Серед користувачів мережі Інтернет переважна більшість звертаються до послуг Інтернет-банку (81%), при цьому 64% використовують це раз на місяць або частіше, а 17% - менше разу на місяць. Частка користувачів у віці 35-44 роки складає 86 відсотків, тих, хто має вищу освіту 84 відсотки, а серед споживачів мешканці міст-мільйонів складають 86 відсотків. Рідше користуються Інтернет-банком молоді українці у віці 18-24 років (70% користувачів) і мешканці міст з населенням менше 100 тис. чол. (77%) (рис. 2).

Рис. 2. Частка користувачів Інтернет-банкінгу в Україні, % [9]

Мобільний банк використовують 69% представників української Інтернет-аудиторії: 52 відсотки звертаються до нього раз на місяць або частіше, 17% - рідше ніж раз на місяць. Серед жінок такий сервіс затребуваний більше, ніж серед чоловіків (72% проти 66% відповідно). Також частка користувачів мобільного банку вище серед молодшої аудиторії (76% користувачів ІБ у віці 25-34 років) [9].

Серед найбільш затребуваних функцій мобільного та Інтернет-банку - оплата мобільного зв'язку (73% і 78% користувачів цих сервісів відповідно) і відстеження операцій по карті або рахунку (61% і 73% відповідно). Такі послуги, як перекази третім особам, оплата Інтернету і перекази між своїми рахунками за допомогою Інтернет-банку здійснювали 61% опитаних. Мобільний банк використовували для переказів третім особам 51%, для оплати Інтернету 46%, а для переказів між своїми рахунками - 44%. Оплату Інтернет-покупок через Інтернет-банк проводили 53%, а через мобільний банк - 38% користувачів цих сервісів. Найрідше через віддалені сервіси здійснюють операції з інвестиційних продуктів і послуг (не більше 2%) [9].

Популярність Інтернет-банку серед користувачів пояснюється такими перевагами, по-перше, як простота та зручність використання; по-друге – не висока вартість послуг та, по-третє, якісний сервіс.

За оцінкою аналітиків ринку [10] частка власників комп'ютерів або планшетів (з яких зручніше зайти в Інтернет-банк), значно більша в порівнянні з володарями смартфонів, тому серед активних споживачів банківських послуг ця різниця буде більш очевидна. У більшості банків користування послугами Інтернет-банку безкоштовно, в той час як за користування мобільним банком стягується плата, що в сумі з вартістю обслуговування карти і платою за смс-повідомлення може стримувати економних клієнтів від покупки додатку для смартфона. Щодо сервісу для користувачів, то слід відзначити, що мобільний банк в більшості банків є усіченою версією Інтернет-банку, тобто кількість функцій в мобільному банку менше, ніж в Інтернет-банку. Окрім того деякі операції недоступні в мобільному додатку. Згідно досліджень аналітиків [9] українського ринку банківських послуг, банками, які отримали найбільш високу оцінку послуг Інтернет-банкінгу, з найбільшою функціональністю і зручністю у використанні стали 2 банки: Приват 24 та Альфа-Банк. Рівень оцінки цих банків перевищує 70 балів зі 100 можливих. Близько 20 найбільших банків мають оцінку від 50 до 65 балів і лише кілька - в межах 40 балів. У звіті за результатами дослідження відзначається, що більшість лідируючих банків в рейтингу істотно поліпшили функціональність Інтернет-банкінгу при наданні послуг. Дослідження свідчать про розвиток видів послуг Інтернет-банкінгу та підвищення попиту на певні банківські продукти, зокрема: перекази між картками (при введенні номера карти автоматично визначається платіжна система і банк-емітент); - пошук заборгованості по штрафам, податків; блокування карт і встановлення лімітів операцій по карті; відкриття поточних рахунків і випуск карт без відвідування офісу банку; накопичення грошових коштів (клієнт може встановити ліміт відрахування в накопичення при кожному використанні карти) [11]. Однак, незважаючи на те, що в даний час відбувається збільшення використання Інтернет-банкінгу, існують і проблеми обслуговування, зокрема, низький ступінь довіри до електронних операцій з боку підприємств і фізичних осіб, а також низький рівень фінансової грамотності населення в роботі з новими технологіями.

Важливою є проблема використання Інтернет-банку людьми з невисоким рівнем доходу, які не можуть дозволити собі покупку комп'ютера або мобільного пристрою і відповідно використовувати Інтернет-послуги банку. Дана проблема підтверджується отриманими результатами дослідження аналітичного агентства Markswebb Rank & Report. Відзначається, що в більшій мірі Інтернет-банком користується населення з високим рівнем доходу. Українці, які мають дохід на рівні від 5 до 15 тис. грн., набагато рідше використовують електронні продукти і послуги банку [12]. Як показало дослідження ефективності українських сервісів Інтернет-банкінгу, серед приватних осіб найбільш активними користувачами Інтернет-банків є чоловіки та жінки у віці від 25 до 44 років. Найменш активні - чоловіки до 24 років і жінки у віці 45-54 роки [13]. Стримуючим фактором розвитку Інтернет-банкінгу є збільшення

людей похилого віку через збільшення трудової міграції в Україні. Відомо, що з віком змінюються установки і настрої людини, тому бувають ситуації, коли люди можуть відчувати недовіру, страх бути ошуканими і прагнуть знизити ризики фінансових втрат. Системи Інтернет-банкінгу тільки почали застосовуватися в нашій країні, завойовуючи все більше довіру у населення. Узагальнюючи проведене дослідження щодо стану використання Інтернет-банкінгу в Україні, то можна виділити як ряд переваг, так і недоліків (табл. 1).

Таблиця 1.
Переваги та недоліки Інтернет-банкінгу для фізичних осіб*

Переваги	Недоліки
Простота підключення і зручність користування	Низький рівень захисту
Оперативність	Не доопрацьованість інструкції для роботи в системі
Економічність	Немає прогнозу термінів окупності
Комфортність інтерфейсу	Психологічні бар'єри
Цілодобовий доступ до своїх рахунків і контроль без відвідування банку	Недостатність кваліфікованих кадрів
Захищеність транзакцій	Цифрові навики населення не високі

** розроблено автором*

В даний час можна виділити ключові тенденції розвитку Інтернет-банкінгу в Україні, а саме: розширюються можливості переказу іншому клієнту банку, найбільший приріст - у переказу за номером мобільного телефону; розширюються можливості «card to card» перерахунків: з'являється можливість поповнення рахунку або карти з картки іншого банку і переказ між двома довільними картами сторонніх банків. Крім цього, в формах «card to card» все частіше зустрічається функція автоматичного визначення банку по введеному номеру карти. Ще одна тенденція – це розширення можливості спрощених платежів до бюджету: штрафи ПДД, заборгованості судовим приставам за номером виконавчого провадження та щодо персональних даних, оплата податків із запитом заборгованості по ПН тощо. На сьогоднішній день, в розвинених країнах, особливо в азіатському та африканському регіоні, зростаючою популярністю користуються електронні скрипти електронних грошей, записані на мобільних телекомунікаційних пристроях (простіше мобільних телефонах), тому їх доцільно виокремити як окрему групу перспективних інноваційних інструментів електронних грошей (mobile based e-money) (рис. 3).

Рис. 3. Класифікація інноваційних електронних платіжних інструментів

Джерело: складено автором на основі [14]

Таким чином, електронні платіжні засоби, зокрема, електронні гроші мають велику кількість переваг у застосування, проте і несуть в собі суттєві ризики для споживачів платіжних послуг. Тому актуальним є питання створення механізмів мінімізації або навіть ліквідації ризиків електронних платіжних систем.

Розробники електров'язку (наприклад, Асоціація GSM) стверджують, що, наприклад, добре сплановані мобільні грошові з належними заходами безпеки, можуть допомогти зменшити ризики шляхом трансформації таких менш формальних операцій в електронні трансакції, які можливо контролювати і відстежувати навіть легше, ніж готівку [15]. Фахівці Асоціації GSM пропонують два основних напрямки для зменшення цього типу ризиків: перший - встановлення певних лімітів на операції та другий - моніторинг грошових потоків для ідентифікації типових шаблонів чуттєвих до шахрайства.

Висновки. Таким чином, очевидно, що розвиток Інтернет-банкінгу має великі перспективи. Банки в даний час, приділяють велику увагу розвитку дистанційного банківського обслуговування, основна увага приділяється Інтернет-банкінгу, так як більша частина клієнтів банку є активними користувачами мережі Інтернет. Банки вдосконалюють даний напрямок, роблять його більш зручним для клієнтів. У більшості банків дана послуга є безкоштовною, що привертає клієнта, а банкам дає можливість зробити сервіс-обслуговування більш доступним і скоротити час очікування клієнта при виконанні безлічі банківських операцій. Вирішуючи проблеми використання Інтернет-банкінгу, банки зможуть домогтися найбільшої успішності в його розвитку й істотно збільшити число споживачів.

Отже, на сучасному етапі розвиток технологій та поширення у людей смартфонів, які в свою чергу надають великі можливості використання Інтернет-сервісів, спричинили розвиток сфери мобільного банкінгу. Це означає, що фізична особа має можливість управляти своїм рахунком з свого гаджета, що надає усі ті можливості, що Інтернет-банкінг, але покращує мобільність та швидкість виконання операцій.

Серед переваг Інтернет-банку як для банків, так і для клієнтів можна назвати зниження транзакційних витрат. Фінансові витрати знижуються не безпосередньо, а завдяки можливості економити, наприклад, на персоналі або офісних приміщеннях.

Важливою складовою формування інформаційного суспільства та цифрової економіки в Україні має стати використання можливостей сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для створення сукупності нових знань населення країни, формування секторів високотехнологічних товарів і сфери послуг для ефективного обміну ними, сприяючи сталому розвитку країни в глобальному вимірі. Інтенсифікація міжнародних економічних відносин в системі онлайн позитивно впливатиме на розвиток інтеграційних процесів та може стати важелем розвитку ринку електронних платіжних послуг.

Розширення сфери Інтернет-банкінгу впливає на розвиток підприємництва в Україні та активізацію трансграничної торгівлі. Ці та інші проблеми становлення цифрової економіки потребують нових методичних підходів та критеріїв оцінювання впливу на економічний розвиток суспільства.

Список літератури.

1. Пиріг С.О. «Платіжні системи». Навч. пос. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 240 с.
2. Заглада Р. Ю., Іртлач І. М. «Електронна комерція як фактор конкурентоспроможності в банківській сфері України». Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" // Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=837>
3. Крутова Анжеліка. «Проблеми аналізу економічної ефективності електронної комерції». ISSN 1727-9313. ВІСНИК КНТЕУ. 2011. № 5. С. 107-118.
4. Шалева О.І. «Електронна комерція». Навчальний посібник. - К.: Центр учбової літератури, 2011. - 216 с. - ISBN 978-611-01-0152-3.
5. Малиев С. О. Влияние электронных денег на показатели денежных агрегатов // Финансы и кредит. – 2008. – № 30 (318). – с. 29-35
6. Wilusz D., Macro determinants of operation of e-money systems in European Union, in: Współczesne modele biznesu, diagnoza i perspektywy, ed. Antonowicz, P., Fundacja Rozwoju Uniwersytetu Gdańskiego, Sopot 2011, pp. 317-326, ISBN 978-83-7531-150-1 // Режим доступу: http://www.kti.ue.poznan.pl/sites/default/files/Macro_determinants_of_operation_of_e-money_systems.pdf
7. Юрчук Г. Мережа Інтернет – сучасний канал і середовище надання фінансових послуг // Вісник національного банку України. – 2017-№ 7. – С.52 – 58.
8. Платіжна система України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua/>
9. Агентство фінансової інформації «МЗ медіа ». - Електрон. Текстові дан. - Режим доступу: www.internetbank.com. - Загл. з екрану.
10. Офіційний сайт Асоціації електронної комерції Європи «Ecommerce Europe» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ecommerce-europe.eu/about>
11. Річний звіт Національного банку України за 2014 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id>
12. Макаров С.Ю. Банковські операції інноваційного вектора розвитку // Орієнтр. - 2015 рр. - 12 вересня. - №5, С. 192.
13. Коробов, Ю. І. Розвиток інформаційних технологій і їх вплив на банківську діяльність / Ю. І. Коробов, А. В. Канофа // Банковські послуги. - 2017. - № 5. - С. 15-17.
14. Kochergin D. A. E-Money / Study Guide. Market Ds., 2011. - Isbn 978-5-94426-126-0.
15. Customer Due Diligence [Electronic resource] / Available at: GSM association (Official website). – Mode of access: <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programmes/mobile-money-for-the-unbanked/customer-due-diligencep>.

References.

1. Pyrih, S.O. (2008), *Platizhni systemy* [Payment systems], Tsentr uchbovoi literatury, Kyiv, Ukraine, P. 240.
2. Zaslada, R. Yu. and Irtlach, I. M. (2011), "E-commerce as a competitiveness factor in the banking sphere of Ukraine", *Efektivna ekonomika*, vol. 12, [Online], available at: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=837>
3. Krutova Anzhelika, (2011), "Problems of analyzing the economic efficiency of e-commerce", *VISNYK KNTEU*, ISSN 1727-9313, vol. 5, pp. 107-118.
4. Shaleva, O.I. (2011), *Elektronna komertsiiia* [E-Commerce], Tsentr uchbovoi literatury, Kyiv, Ukraine, P. 216, ISBN 978-611-01-0152-3.
5. Maliev, S. O. (2008), "The impact of electronic money on the performance of monetary aggregates", *Finansy i kredit*, vol. 30 (318), pp. 29-35.
6. Wilusz D., Macro determinants of operation of e-money systems in European Union, in: *Współczesne modele biznesu, diagnoza i perspektywy*, ed. Antonowicz, P., Fundacja Rozwoju Uniwersytetu Gdańskiego, Sopot 2011, pp. 317-326, ISBN 978-83-7531-150-1 // [Online], available at: http://www.kti.ue.poznan.pl/sites/default/files/Macro_determinants_of_operation_of_e-money_systems.pdf
7. Yurchuk, H. (2017), "Network Internet - a modern channel and environment for the provision of financial services", *Visnyk natsionalnoho banku Ukrainy*, vol. 7, pp. 52 – 58.
8. Billing system of Ukraine, [Online], available at: <http://www.bank.gov.ua/>
9. Financial Information Agency "MZ Media", [Online], available at: www.internetbank.com. - Zahl. z ekranu.
10. Official Website of the E-Commerce Association of Europe, [Online], available at: <http://www.ecommerce-europe.eu/about>
11. Annual report of the National Bank of Ukraine for 2014, [Online], available at: <http://www.bank.gov.ua/doccatalog/document?id>
12. Makarov, S.Yu. (2015), "Banking operations of the innovative development vector", *Oryentr*, vol. 5, pp. 192.
13. Korobov, Yu. I. and Kanofa, A. V. (2017), "Development of Information Technologies and their Impact on Banking Activity", *Bankovski posluhy*, vol. 5, pp. 15-17.
14. Kochergin D. A. E-Money / Study Guide. Market Ds., 2011. - Isbn 978-5-94426-126-0.
15. Customer Due Diligence [Online] / Available at: GSM association (Official website), available at: <http://www.gsma.com/mobilefordevelopment/programmes/mobile-money-for-the-unbanked/customer-due-diligencer>.

Стаття надійшла до редакції 21.11.2018 р.